



Nasjonal årsmelding 2023

## Kort om Kirkens SOS

Kirkens SOS er Norges største døgnåpne frivillige krisetjeneste på telefon og internett. Organisasjonen ble stiftet i 1974 og er forankret i kirkens diakonale oppdrag.

Vår visjon er «Alltid et medmenneske å snakke med når livet er vanskelig». Vår hovedoppgave er å forebygge selvmord og fremme livsmot og håp for mennesker i følelsesmessige og eksistensielle kriser. Vårt mål er at ingen trenger å møte sine mørkeste stunder alene. Tjenesten bygger på at alle mennesker har lik verdi og skal møtes med en åpenhet og respekt som bekrefter deres menneskeverd. Vår krisetjeneste er tilgjengelig 24 timer i døgnet for å lytte til mennesker som trenger at noen lytter.

Vi besvarer årlig ca. 160.000 henvendelser fra mennesker i alle aldre via telefon, melding og chat. Årlig tar rundt 650 mennesker sitt liv i Norge. Omtrent 6500 etterlatte og nærstående berøres av selvmord hvert år. Helsetjenesten behandler 4-6.000 selvmordsforsøk årlig. Dette jobber vi intenst for å redusere. Vi forebygger selvmord og redder liv. I 2023 registrerte vi over 27.000 samtaler om selvmordstanker. I tillegg mottok vi over 130.000 henvendelser om andre typer livskriser.

Vår tjeneste blir gjennomført av en stor gruppe med godt trent frivillige, støttet av lokale tillitsvalgte og ansatte. Vi tilbyr en anonym samtale med et lyttende medmenneske som vil se, støtte og styrke den som tar kontakt, med åpenhet og respekt. Rundt 1000 frivillige er til enhver tid aktive i svartjenesten. En stab på 54 hel- og deltidsansatte koordinerer, rekrutterer, trener, veileder og støtter de frivillige i deres innsats.

Kirkens SOS har 11 sentre med 19 vaktrom over hele landet, hvor våre frivillige møter opp døgnet rundt for tjeneste. Vakter kan også gjennomføres fra egnede hjemmekontor. Da er vaktene digitalt tilkoblet et støtteteam med andre medarbeidere.

Kirkens SOS er en livssynsåpen organisasjon. Vår store mangfoldige stab består av mennesker med ulike livssyn, livshistorier og kulturbakgrunn. Det gir oss kompetanse til å møte mennesker fra alle samfunnslag. Etterspørselen på samtaler er langt større enn vi klarer å besvare. Vårt mål er derfor å utvide tjenesten i årene fremover.

Mer om arbeidet og hvordan vi er organisert finnes på [www.kirkens-sos.no](http://www.kirkens-sos.no)

## Hilsen fra styreleder

I Kirkens SOS legger vi et solid arbeidsår bak oss. Nye og store utfordringer venter i 2024. Det er vi allerede i gang med. Før vi går videre, la oss stoppe opp et øyeblikk, og anerkjenne og ikke minst takke for den store innsatsen fra både ansatte og frivillige.

Årsmeldingen gir et godt innblikk, men verdien av alle timene med menneskemøter er mye større enn dette dokumentet kan romme. Når frivillige går på vakt eller deltar på veiledning, når nye medarbeidere møter på innføringskurs, når organisasjonen i hele vårt langstrakte land skal finne sin form i det daglige arbeidet, når landsstyret behandler saker og når landsmøtet samles – alt handler om å legge til rette for menneskemøter på telefon og på nett.

2024 blir et jubelår for Kirkens SOS. Vi feirer 50 år i trofast tjeneste for våre medmennesker. I 50 år har vi tilbudt et medmenneske å snakke med når livet har vært vanskelig. I 50 år har frivillige medarbeidere satt sitt eget til side for å være fullt til stede på vakten, enten det har vært gjennom telefon eller tekst. I like mange år har ansatte, et fåtall sammenlignet med de frivillige, men også uunnværlige, lagt til rette for og drevet fram utvikling og vekst. I sitt 50ende år er Kirkens SOS en voksen men spenstig og moderne aktør, langt framme i faget sitt og stadig i endring til beste for tjenesten.

Fra 2023 ble H.K.H. Kronprinsesse Mette-Marit fast beskytter for Kirkens SOS. Det er vi stolte av! Psykisk helse står sentralt i hennes arbeid og oppmerksomhet, og kongelig beskytterskap er en anerkjennelse av organisasjoner innenfor viktige områder i samfunnslivet.

Kirkens SOS er én organisasjon med en felles retning, samtidig som vi også er festet og forankret i det lokale. I dette ligger det en viktig balanse. Vi skal fortsette organisasjonsutviklingsarbeidet vi satte i gang i 2023, og komme lengre i å være et felles «vi» i løpet av 2024.

Landsstyret takker alle frivillige, ansatte og de lokale senterstyrene for nok et arbeidsår. Vi står sammen i dette!

Vår organisasjon fyller en plass og en funksjon som samfunnet vårt både trenger og er helt avhengig av.

Det er stort å få være med på.



Kristin Holter Styreleder landsstyret

# KIRKENS SOS SIN VIRKSOMHET I 2023

Det er med glede og takknemlighet vi nok en gang kan summere opp arbeidet i et tilbaketrukket år, og den innsatsen ansatte og frivillige har lagt ned for å være til stede for mennesker i krise. Kjernen i vårt arbeid er de frivilliges innsats gjennom våre lokale sentre. Vår visjon er at innringere og innskrivere skal oppleve at det alltid er et medmenneske å snakke med når livet er vanskelig. Skal vi lykkes med dette, er tilgang på nok egnede og motiverte frivillige og tilstrekkelig med ansatte som kan lede og tilrettelegge arbeidet, av stor betydning. Faglig utvikling er en av våre viktigste virkemidler.

## UTVIKLING OG KOMPETANSEHEVING FOR FRIVILLIGE

### Implementering av ny struktur for innføringskurs

Gjennom året er det gjort et omfattende arbeid for å innarbeide en ny modell for innføringskurset med involvering av arbeidsgrupper som er koordinert av fagavdelingen. Det er utviklet ressurser som er oppdatert faglig. I tillegg er innholdet i portalen med forberedelser oppdatert i tråd med ny modell.

Det er gjennomført 10 digitale innføringskurs med 252 deltakere i 2023

### Fagsamlinger og opplæringstiltak

Fagavdelingen har hatt ansvar for 9 nasjonale digitale fagsamlinger med tema selvvaretakelse, selvmord, samtaler med barn og unge, eksistensielle samtaler, ensomhet, følelseskompetanse, samtalemotodikk og om de som trenger oss ofte. Det er også avholdt egen opplæring og samlinger for vaktledere og faddere, samt en sommersamling for frivillige som er veiledere.

### Veilederforum

Gjennom veilederforum arbeides det særlig med ivaretagelse av frivillige, utvikling av kompetanse, å bevare frivillige i tjenesten og implementering av nasjonale bestemmelser. I 2023 har det vært et spesielt fokus på:

- SOS-støtte og en felles modell for veiledning.
- Implementering av verdier og visjoner til våre frivillige gjennom veiledning slik at oppdrag og særpreg blir synlig i alle samtaler.
- Tilrettelegging av tilbud om nasjonale digitale veiledningsgrupper gjennom et nasjonalt samarbeid.

### Nytt studieemne ved MF gir mulighet for studiepoeng

Fagavdelingen har bidratt til å etablere et nytt samarbeid med MF vitenskapelige høyskole, som gir frivillige i Kirkens SOS mulighet til å ta to ulike studieemner om eksistensielle og følelsesmessige samtaler. Det er inngått en samarbeidsavtale, og første studieemne startet høsten 2023 med nær 60 studenter.

## UTVIKLING OG KOMPETANSEHEVING FOR ANSATTE:

### Kurslederkurs

Fagavdelingen har i løpet av 2023 tilrettelagt opplæring for kursledere med en fysisk og to digitale samlinger, samt tre veiledninger.

For å styrke faglig utvikling internt blir det arrangert faglunsj med aktuelle tema første onsdag i måneden. Det er også laget fagnytt som samler relevante faglig påfyll og artikler om aktuelle tema.

### Etisk refleksjon

Etter først å ha vært tema ved en samling i veilederforum i mai, ble det lagt til rette for etisk refleksjon for alle ansatte ut fra en felles modell ved fagkonferansen i november.

### Implementering av kunnskapsgrunnlaget for Kirkens SOS

Arbeidet med kunnskapsgrunnlaget for Kirkens SOS ble ferdigstilt med design våren 2023. Kunnskapsgrunnlaget har bidratt til at enkelte tema er forsterket i innføringskurset. Dokumentet brukes også aktivt ved utforming av søknader og i kommunikasjon eksternt.

### Videre utvikling av struktur og innplassering av fagavdelingen i Kirkens SOS

Det har i løpet av året blitt utviklet en beskrivelse av mandat for fagavdelingen. Her fremgår det blant annet at fagavdelingen skal bidra til kvalitetssikring av tjenesten ved å legge til rette for en begrunnet felles praksis som er kunnskapsbasert, samt at opplæring og veiledning gjennomføres på grunnlag av en solid faglighet. Fagavdelingen utvikler kunnskapsgrunnlaget for Kirkens SOS som et tiltak for å ivareta det faglige fundamentet for samtalene i krisetjenesten, og skal i tillegg bidra til utvikling og tydeliggjøring av krisetjenesten sin posisjon innen fagfeltene selvmordsforebygging, krisehåndtering og psykisk helse.

### Etablere fagråd for Kirkens SOS

Fagrådet for Kirkens SOS hadde sitt første møte i juni etter et informasjons- og oppstartsmøte i mai. Fagrådets møter tilrettelegges av fagavdelingen med deltakelse av generalsekretær og assisterende generalsekretær. Fagrådets medlem er:

**Erlend Mork:** Spesialist i klinisk voksenpsykologi

**Terese Grøm:** Utdannet innen kommunikasjon og filosofi. Tidligere generalsekretær i LEVE.

**Tor Johan Ekeland:** Dr.philos. og professor emeritus i sosialpsykologi.

**Victoria Forsberg:** Psykolog og foreleser.

### Deltakelse i nettverk og samarbeid eksternt:

Fagavdelingen deltar i samarbeid og nettverk med en rekke organisasjoner og faglige nettverk. I 2023 ble Kirkens SOS representert med en stand ved den 12. nasjonale konferansen for selvmordsforskning og -forebygging i Oslo. Vi deltar også i nettverket DIGI Ung i regi av Helsedirektoratet og nettverket som utvikler et kompetansehevingsstilbud for ansatte og frivillige i hjelpetelefoner, chat- og meldingstjenester. Prosjektet ledes av RVTS på oppdrag fra HDIR. Fagavdelingen presenterte Kirkens SOS sitt opplæringsarbeid ved en workshop i desember og har også lagt til rette for at noen av deltakerne fra prosjektgruppen kan hospitere ved våre innføringskurs våren 2024.

## Deltakelse på IFOTES



Denne høsten var Hilde Lillestøl (fagavd), Anicken Sveia Riksfjord (fagavd/Digital), Gry Heggås Jensen (Girru SOS/ Nord-Hålogaland), Udo (frivillig Trøndelag) og generalsekretæren på IFOTES-samling i Italia med nærmere 1000 deltakere fra krisetjenester i 16 land. Konferansen arrangeres hvert 3. år. Årets tema «Acceptance and capacity for change» reflekterer de store helsemessige, politiske, teknologiske og samfunnsmessige endringene vi har stått overfor de senere år, og et varsel om at endringer vil være en del av vår hverdag også i kommende år. Anicken Sveia Riksfjord og Hilde Lillestøl representerte Kirkens SOS med et parallelt seminar ved IFOTES i oktober med tittel «Minding the gap between expectations and the practice field: Quality improvement in training programs for volunteers.» Det handlet om hvordan vi har videreutviklet opplæringen av frivillige ut fra tilbakemeldinger og evalueringer med ønske om å redusere den opplevde avstanden mellom forventninger og hverdagen slik den oppleves på vakt.

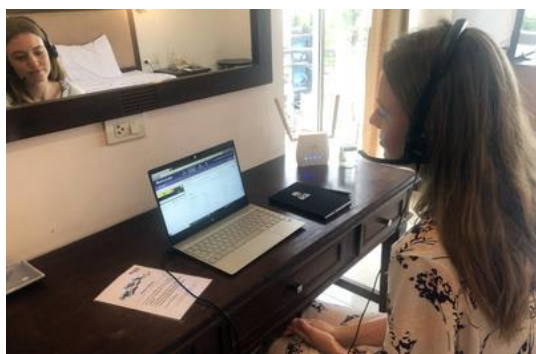
## Kronikk i Samtiden:

Kirkens SOS bidro til et temanummer i Samtiden om selvmord som samfunnsproblem. Kronikken «Sammen i mørket» beskriver meningsfulle samtaler via telefon og internett med mennesker som erfarer at livet ikke lenger kan leves.

## Faglige spørsmål og utredninger:

Fagavdelingen har, med bistand fra eksterne fagmiljø og -personer, utviklet og oppdatert et kunnskapsgrunnlag og juridisk forståelse om avvergelse. Dette medfører endringer i rutiner for Kirkens SOS og trer i kraft første del av 2024. Den videre implementeringen tilrettelegges av fagavdelingen i samarbeid med øvrige ansatte. Det er også sammen med fagmiljøer og andre organisasjoner nasjonalt og internasjonalt gjort et utredningsarbeid om de som kontakter krisetjenesten ofte. På bakgrunn av dette kunnskapsgrunnlaget ønsker Kirkens SOS å innføre prioriteringer på innkomne samtaler.

## På boostercamp i Thailand!



I februar var en gruppe frivillige fra Rogaland på Boostercamp i Thailand. På dagtid i østen, som var natt i Norge, svarte de på et stort antall samtaler. Linjene var stabile, og det ble både AMK-samtaler og varsler. Med mange vakter ble det også fokus på innsjekk og utsjekk, veiledning og felleskap mellom vaktene. Gruppen fikk også bistand fra den lokale sjømannspresten Helle Maria Wolstad, som tidligere har vært ansatt i Kirkens SOS i Oslo.

## Fagkonferansen



Det ble gjennomført en flott fagkonferanse våren 2023. Takk til alle som var med på å forberede og lede arbeidet. Innholdet var faglig meget godt, og det var ikke minst svært inspirerende å treffe så mange ansatte på en gang. Vi gleder oss allerede til neste gang.

## Styrekonferansen



Helgen 14-15 oktober ble det gjennomført styrekonferanse på Skøyen i Oslo. Representanter fra alle de lokale styrene kom sammen og hadde møte med Landsstyret. Dette er et årlig møte for å styrke samarbeidet mellom tillitsvalgte og sikre god dialog gjennom året mellom Landsstyret og de lokale styrene. Årets møte ble preget av at vi snart går mot avslutning av en femårsplan, og at en ny plan sannsynligvis er på trappene. Da vil mange viktige spørsmål komme opp.

## Pride over hele Norge



7. juni ble Pride arrangert for første gang i Holmestrand, og Kirkens SOS var der. Det ble et flott arrangement med mange gode taler, musikk og parade. Tunsberg-senteret snakket med mange, og hadde fokus på rekruttering denne dagen. Vi fikk god synlighet på arrangementet.

## ÅLESUND MARATHON!



Lørdag 10. juni løp førstekandidatene fra SP, MDG, AP, V, og KrF i Ålesund kommune sammen med frivillige og ansatte i Kirkens SOS i Møre og Romsdal under Ålesund Maraton! Dagen bød på strålende sol, fellesskapsfølelse, den gode samtalen og et løft for det selvmordsforebyggende arbeidet i Møre og Romsdal. Politikerne ble satt inn i KSOS sine rutiner for innsjekk (i dette tilfellet: banan, utdeling av t-skjorter og planlegging av etappen vi skulle løpe), medvaktstøtte (springe parvis) og utsjekk (proteindrikk og samtale om eventuelle utfordringer i løypa). Det ble satt fokus på den gode samtalen før, under og etter stafetten.

## KRISETJENESTE FOR INNSATTE



Kirkens SOS, Oslo fengsel, Kriminalomsorgen Innlandet og Kriminalomsorgen region Øst, har inngått en samarbeidsavtale der Kirkens SOS' døgnåpne telefontjeneste skal gjøres tilgjengelig for innsatte. Dette er et viktig tiltak for å forebygge selvmord i norske fengsler. Samarbeidet mellom Kirkens SOS og Kriminalomsorgen/fengslene vil gi domfelte og innsatte som er i en særlig sårbar situasjon, tilgang til vårt samtaletilbud. Avtalen/samarbeidet innebærer at Kirkens SOS sin krisetelefon gjøres døgnåpent tilgjengelig for domfelte og innsatte i enhetene.

## SAMARBEID MED PASIENTFORENINGER



Oslo-senteret har i år hatt et omfattende samarbeid med Kreftforeningen og 17 pasientforeninger. Oppdraget var å utvikle et grunnkurs i Likepersonsarbeid. Etter at kurset var ferdig og testet ut, ble oppdraget utvidet til å utvikle og gjennomføre kursledertrening. Denne samlingen ble gjennomført 13. – 15. oktober på Olavsgaard hotell. Det var 22 deltakere.

## Kongens fortjenstmedalje



6. desember mottok en overrasket, rørt og beveget Greta Gramstad Kongens fortjenstmedalje av Bergens ordfører Marit Warncke. Greta har vært ansatt i 38 år og fortsatte etterpå som frivillig. Medaljen utdeles som belønning for: Særlig fortjenstfullt arbeid gjennom lang tid i privat eller offentlig tjeneste, hvor innsatsen har ligget betydelig over det normale og hvor vedkommende også har vist aktivt samfunnsengasjement utover sin arbeidsinnsats. Ordføreren understreket at Greta har oppfylt disse kriteriene. Dette var ikke bare en takk til Greta, men også til alle frivillige og ansatte som daglig står på for å holde tjenesten gående.

## FRIVILLIGE PÅ SLOTTSGUDSTJENESTE

Frivilligrepresentanter fra 10 sentre var med på Slottsgudstjeneste 20. desember sammen med en rekke andre organisasjoner som jobber på gata eller tilbyr lavterskel tilbud for mennesker med krevende liv. Dette ble en sterk og flott måte å gå inn i julen på. Og alle fikk hilst på Kronprinsen og hans barn og ønsket god jul.



## STATUS HANDLINGSPLANEN FOR 2023 - HVA FIKK VI GJENNOMFØRT?

### Hovedprioriteringer

Flere gode samtaler: Vi streber stadig etter at enda flere skal komme igjennom på våre linjer og bli møtt i en vanskelig livssituasjon. Vi er langt unna målet om en svarprosent på 75%.

Pågangen er altfor stor til det, og vi har altfor få frivillige til å nå målet. Større alvorlighetsgrad i samtalen gjør også at hver samtale tar lenger tid. Se egen statistikk.

Vekst i antall frivillige: Antallet frivillige har gått tilbake i 2023 med ca 10%. Men de gjenværende har tatt like mange vakter som tidligere. Det tyder på at vi har hatt en del passive frivillige som nå har fått riktig status i vårt kartotek, og at turnusgruppa har vært flinke til å fylle opp vaktene. Se egen statistikk.

Trygg økonomi: Starten på året var fylt av uro for økonomien. Men nye prosjekter og økte tilskudd gjorde at vi kom ut av året med overskudd. Det er søkt om treårig tilskudd fra Helsedirektoratet.

Videreutvikling av organisasjon: Det er gjort en betydelig innsats, ikke minst innenfor fagområdet, med etablering av et fagråd, fornyelse av innføringskurs og arbeid med prinsipielt krevende temaer som varsling og prioritering av brukere. Se egen sak.

**1.1 Vi har vesentlig økt tilgjengelighet i alle tjenester.** Mål 2023: Besvare 190.000. Kommentar: Svarprosenten har gått marginalt opp. En noe strammere begrensning for brukere som kontakter oss ofte er innført, men samtalen er blitt lengre pga. forhøyet alvorlighetsgrad. Det skaper også kø på linjene. Vi er derfor langt unna målet om en svarprosent på 75 %. Men målrettede tilbud er forsterket, som fortsatt satsing på samisk tilbud og en ny tjeneste inn i norske fengsler som et prøveprosjekt.

**1.2 Vi har langt flere frivillige på vakt når de trengs** Mål 2023: 1200+ aktive frivillige medarbeidere. Kommentar: Antall aktive frivillige har gått noe ned. En viktig årsak er at vi hadde liten effekt av rekrutteringsarbeidet våren 23, mens det på høsten kom flere enn vi hadde kursplasser til. Flere sentre har gjort en større satsing på studenter. Lokale sentre følges opp månedlig på rekrutteringstiltak. Prospera bisto med en omfattende undersøkelse og rapport om våre frivillige.

**1.3 Vi har et klart bilde av hvem vi er, hvem vi er til for og hva vi tilbyr** Mål 2023: Fullført verdiprosess. Kommentar: Verdiprosessen er fullført. Men det pågår drøftelser om prioriteringer av målgrupper. Ut ifra vår kapasitet og ressursituasjon ba Landsstyret administrasjonen om å prioritere løsninger som gir nye/sjeldne innringere fortrinn, og at det arbeides med prioritering av målgrupper for våre tjenester (sak 54/23).

**1.4 Vi har styrket og utviklet tjenesten vår til samfunnets behov** Mål 2023: En operativ fagenhet. Kommentar: Det jobbes løpende med vurderinger av hva samfunnet trenger av oss, og hvordan vi best omstiller oss til behovet. Fagavdelingen har gjort en betydelig innsats gjennom året, og en pågående organisasjonsprosess har som mål å finne gode svar for fremtiden.

**2.1 Vi har en felles identitet, verdiforankring og kultur** Mål 2023: Fullført verdiprosess.

Ferdig med revisjon av innføringskurs. Kommentar: Kulturbygging og forming av et felles «vi» er fortsatt en viktig oppgave. Samlinger på landsmøtet, styrekonferanser, ledersamlinger og fagarbeid på tvers er viktige virkemidler. Det er gjort enkelte forbedringer i internkommunikasjonen, og det er i budsjettarbeidet lagt til rette for et godt løft for dette i 2024.

**2.2 Vi ser, støtter og styrker hverandre** Mål 2023: Utvikle lederutviklings-program med særlig fokus på ledelse. Ansatte opplever seg tilstrekkelig informert og involvert. Kommentar: Det er startet opp ukentlige nyhetsbrev til ansatte. Det er gjennomført to medarbeiderundersøkelser (en blant ledere og en blant alle), og Lederforum har benyttet ekstern konsulent i utviklingsarbeid.

**2.3 Vi har gode systemer, ressurser og nødvendig kompetanse for utvikling og ivaretagelse av alle ansatte og frivillige medarbeidere** Mål 2023: Utarbeide og implementere felles personalpolitikk, lønnspolitikk, personal-håndbok og HMS system. Kommentar: Vi får jevnt over gode tilbakemeldinger på oppfølging av de frivillige. På grunn av permisjoner gjenstår noe arbeid på systemdokumenter. Faglig råd er på plass. En større satsing på IT-utvikling er påbegynt.

**2.4 Vi har tilstrekkelig bemanning, og legger til rette for god balanse mellom jobb og fritid** Mål 2023: Avklare forståelse og praksis i samhandling mellom sentral ledd og lokalledd. Ny tariffavtale. Oppdatert virksomhetsstandard. Kommentar: I samarbeid med ansatte og fagforeninger er det arbeidet med ordninger rundt arbeidstid, spesielt for turnus og varslingsvakter. Strategi og plan for likestilling ble fullført. Det pågår et stort samarbeid på tvers om innføringskurs og varsling.

**3.1 Vi har forutsigbare og trygge økonomiske rammer** Mål 2023: Inntekter: >50 mill. Inntektene ble styrket gjennom året. Et forventet underskudd ble til overskudd. Ny innsamlingsleder ble ansatt, men tiltrer først i 2024. Innsamlingsystemer er lagt om og klargjort for ny satsing i 2024.

**3.2 Vi har en kultur for effektiv og klok bruk av ressurser** Mål 2023: Identifisere mulige prosjekter for å effektivisere og jobbe smartere. Kommentar: En ny organisasjonsprosess er startet opp av Landsstyret, med mål om å ha en del svar klare til 'landsmøtet i 2024.

**3.3 Vi har etablert gode systemer og nettverk for å skaffe nasjonale og lokale midler** Mål 2023: Utarbeide felles maler og strategi for søknader om tilskudd. Kommentar: Det er etablert ressurser for bistand og oppfølging av prosjekter nasjonalt og lokalt. Et forslag til innsamlingsplan er utarbeidet.

**4.1 Vi er vesentlig bedre kjent i befolkningen** Mål 2023: Oppdatert kommunikasjonsstrategi. Kommentar: Det er gjort et omfattende arbeid med nasjonal synlighet gjennom media. Se egen rapport om dette.

**4.2 Vi er en relevant stemme og samfunnsaktør på temaene ensomhet, krise og selvmords-forebygging** Mål 2023: Delta i viktige møter og fora hvor vår kompetanse kan være relevant. Bli en foretrukket samtalepartner innen vårt felt. Øke antall redaksjonelle oppslag. Kommentar: Større nasjonal synlighet og godt faglig arbeid har også medført forespørsler fra mange steder om innspill og bidrag fra Kirkens SOS, og om utvikling av kursopplegg. Fagenheten bidro på en internasjonal konferanse i Italia i høst. Vi bidrar også i flere sammenhenger om å finne bedre nasjonale løsninger for å bistå selvmordsnære, bl.a. sammen med RVTS Sør.

**4.3 Vi er godt i gang med å gjøre «den gode samtalen» til allemannseie.** Mål 2023: Lage en plan for videre arbeid med kurs og foredrag. Kommentar: Dette arbeidet ble i vår satt på vent grunnet prioritering av andre oppgaver.

**4.4 Vi har økt kunnskap om fordeler og ulemper ved vår kirkelige tilknytning.** Mål 2023: Fullført verdiprosess. Kommentar: Verdiprosessen ble fullført i 2022. I 2023 har vi utarbeidet et verdihefte som distribueres januar 2024. Kirkens SOS er en samarbeidspartner med andre diakonale organisasjoner gjennom Diakonilederforum. Lokalt pågår også samarbeid med en rekke menigheter om diakonalt arbeid, bl.a. i forbindelse med verdensdagen for selvmordsforebygging 10. september.

# ØKONOMI

Kirkens SOS hadde i 2023 en omsetning på 62,7 mill kroner og endte med et overskudd på 3,4 mill. Driftstilskuddet til Kirkens SOS fra Helsedirektoratet beløp seg i 2023 til 31,3 mill, som er fordelt mellom nasjonale tiltak og de ulike sentrene. Av felles tiltak i perioden kan vi nevne innsats på rekruttering, nasjonal frivilligkonferanse, drift av alle tekniske plattformer og sikring av nødvendige støttefunksjoner for tjenesten gjennom hele døgnet.

Våren var en krevende økonomisk periode for Kirkens SOS, med stor usikkerhet rundt statlige tilskudd og hva vi hadde råd til av rekrutteringstiltak. En rekke oppgaver og re-ansettelser ble satt på vent, noe som ble en stor belastning for flere sentre som ikke fikk erstattet personell. Heldigvis endret dette seg gjennom året, blant annet gjennom nye prosjektmidler, prisjustert statstilskudd og økte spillemidler. Tilskudd fra Helsedirektoratet dekker nærmere halvparten av våre driftskostnader. Egenkapitalen er tilfredsstillende, men uregelmessighet rundt inntekter gjør det vanskelig å planlegge langsiktighet som for eksempel hvor mange ansatte vi har råd til å ha.

## BRUK AV BETALTE TILKALLINGSVAKTER

Vår tjeneste er basert på frivillighet. Men vi har også gitt et løfte om alltid å være tilgjengelig, og har kontraktsmessige forpliktelser overfor Forsvaret på tilgjengelighet. I enkelte perioder av året, som ferier og høytider og perioder med mye sykdom, kan det være vanskelig å fylle vaktrommene med frivillige i tilstrekkelig grad. Dette var særlig vært vanskelig under korona. Vi har i perioder engasjert og kompensert erfarne frivillige til å ta vakter utover det de har forpliktet seg til som frivillig. Kostnadene til dette har i 2023 vært 1,18 mill mot ca 1,92 mill i 2022, og har dekket ca. 2,7 % av all vaktgjennomføring.

## Hovedtall fra årsregnskapet

<u>INNTEKTER</u>	2023	2022
Salgsinntekter	434	634
Tilskudd	19 193	15 422
Statstilskudd	31 330	28 300
Kirkelig støtte	4 560	4 869
Gaver	1 010	715
Annen driftsinntekt	6 194	6 273
Finansposter	1 864	759
Underskudd 2022		- 2 553
<u>KOSTNADER</u>		
Lønnskostnader	42 870	39 839
Avskrivninger	282	277
Andre driftskostnader	18 046	19 408
Overskudd 2023	3 386	-
<u>HOVEDTALL FRA BALANSEN</u>		
Anleggsmidler	1 320	1 436
Omløpsmidler	54 645	48 463
Egenkapital	44 289	40 903
Gjeld	11 676	8 997

Se årsregnskap med noter for mer informasjon.

**«Jeg visste ikke hvor jeg skulle gå eller hvem jeg skulle snakke med. Det var fint at noen hadde tid til å snakke med meg – og finne veien videre sammen med meg. Nå tror jeg kanskje jeg vet hvor jeg skal. For nå.»**

**- Innskriver til SOS-chat**

# STATISTIKK 2023

Samlet (telefon, SOS-chat og SOS-melding) besvarte Kirkens SOS 160.405 henvendelser i 2023. Økt alvorlighetsgrad i samtaler har medført at hver samtale tar lenger tid. Vi har derfor hatt en nedgang på 7 258 samtaler, eller - 4,3 %. Vi har under og etter pandemien vært bekymret for psykisk uhelse blant barn og unge. Men nå vokser uroen for den voksne befolkningen, der vi ser en økende grad av bekymringer og selvmordstanker. Antall henvendelser har gått noe ned. På grunn av stor pågang med noe ventetid, har vi redusert informasjon om tjenesten, og redusert tilgjengelighet for brukere som kontakter oss svært ofte.

	2023	2022	2021	2020
Innkome henvendelser:	286 248	304 209	292 323	299 685
Besvart tlf:	133 420	139 551	143 373	138 747
Besvart chat:	22 520	23 629	22 737	17 273
Besvart melding:	4 465	4 347	6 059	8 131
Besvart samlet:	160 405	167 527	172 169	164 151

Antall registrerte henvendelser i 2023 ble redusert med 17.961 til 286 248 (ex Grønn linje), eller - 5,9 %. Dette skyldes prioritering av nye grupper, endret markedsføring og innførte samtalebegrensninger. Vi besvarte 52 % av alle telefonhenvendelser, og 56 % av alle registrerte henvendelser.

Det er gjort en stor innsats på mange områder i året som gikk, og mange har hatt stor nytte og hjelp av vårt samtaletilbud. Imidlertid fikk vi ikke til den veksten vi håpet på i antall frivillige. I 2023 gjennomførte vi 21 750 vakter mot 21 631 året før. Færre frivillige med kompetanse på chat-samtaler reduserte antall samtaler fra 23 629 i 2022 til 22 520 i 2023 (- 4,7 %). Det ble gjennomført 5 500 vakter på chat mot 5 852 året før.

	2023
Tid mellom hver henvendelse døgnet rundt	1 min 50 sek
Tid mellom hver samtale med selvmordstanker	19 min 21 sek

## SELMORD SOM TEMA I SAMTALER

	2023	2022	2021
Antall samtaler der det ble uttrykt selvmordstanker	27 153 16,9 % *	25 529 15,2 %	27 195 15,8 %
Alvorlighetsgrad lav	13 187	12 437	13 429
Alvorlighetsgrad middels	9 207	8 834	9 477
Alvorlighetsgrad høy/akutt	4 150	3 696	3 843
AMK-samtaler	577 1,58/døgn	562 1,54/døgn	535 1,47/døgn

\* Andel av samtlige samtaler hvor selvmordstanker er tema.

Chat-samtaler er i hovedsak med yngre aldersgrupper, og er samtaletjenesten med desidert høyeste andel mennesker med selvmordstanker; 47,7% (2022: 47,7 %) Dette tallet økte markant under pandemien og har ikke gått ned. AMK samtaler på chat økte fra 186 i 2021, 252 i 2022 og nå 282 i 2023 (+11,9 %).

Kirkens SOS er seg bevisst sin rolle som en selvmordsforebyggende krisetjeneste. Vi holder et tydelig fokus på å stadig utbedre rutiner for risikovurdering og kartlegging av selvmordstanker. Vårt ønske er at det skal være så enkelt som mulig for innringerne og innskrivere å ta opp dette som tema, og vi trener våre frivillige til å stå trygt i slike samtaler.

På grunn av så stor pågang, er det en stadig og krevende debatt om prioritering av tid brukt på ulike brukergrupper, og hvordan vi kan bedre tilgjengelighet for mennesker i akutt nød.

**«Tenk at jeg kunne fortelle. Tenk at det likevel ikke var min feil. Tenk at jeg kanskje, kanskje har livets rett. Jeg har tenkt at jeg ikke har det. Jeg har tenkt at jeg er feil. Så er jeg kanskje riktig – men utsatt for feil. Det er noe helt annet.»**

**- Tilbakemelding fra innskriver til Kirkens SOS**



## ALDERSFORDELING BRUKERE

	Telefon	Chat	Melding	Samlet
1 til 9	0,02 %	0,25 %	0,00 %	0,05 %
10 til 19	1,67 %	48,74 %	36,60 %	8,49 %
20-29	7,03 %	32,37 %	35,57 %	10,90 %
30-39	12,86 %	9,56 %	12,93 %	12,44 %
40-49	16,46 %	6,79 %	7,74 %	15,03 %
50-59	23,19 %	2,04 %	5,62 %	20,09 %
60-69	24,82 %	0,20 %	0,80 %	21,13 %
70-79	11,92 %	0,06 %	0,73 %	10,15 %
80-89	1,41 %	0,00 %	0,00 %	1,19 %
90-99	0,62 %	0,00 %	0,00 %	0,52 %
100+	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %

## KJØNN INNRINGERE OG INNSKRIVERE

I en årrekke har Kirkens SOS opplevd at det har vært en forholdsvis lik kjønnsfordeling blant de som tok kontakt.

Dette endret seg i 2020, og endringen har vedvart siden.

Av de som tok kontakt og med kjent kjønn, utgjorde menn 34 % og kvinner 66 %.

	Telefon	Chat	Melding	Samlet
Mann	35,7 %	24,2 %	19,2 %	34,3 %
Kvinne	64,3 %	75,5 %	80,8 %	65,6 %
Annet	0,1 %	0,4 %	0,1 %	0,1 %

## TEMA I SAMTALER

De viktigste og mest gjennomgående temaer i samtalerne er for menn og kvinner mye det samme, men med noe ulik prioritering.

De seks hovedtemaene er, i volummessig rekkefølge:

	Kvinner	Menn
Psykiske helseutfordringer	1	3
Relasjonsproblemer	2	4
Ensomhet	3	2
Hverdagssamtalen	4	1
Angst og depresjon	5	5
Fysiske helseutfordringer	6	6

Andre temaer: Kvinner snakker mer enn menn om spiseforstyrrelser, overgrep, selvskading og bekymring for andre, og spør oftere om forbønn. Menn snakker mer enn kvinner om rusmisbruk, seksualitet, kjønn/ identitet/ legning, minst like mye om ensomhet og tar oftere opp eksistensielle spørsmål og tro.

## ÅRSVERK OG KJØNN ANSATTE

Ved årsskiftet var 59 (2022: 57) personer ansatt. 12 var menn (2022: 13) og 47 var kvinner (2022: 44).

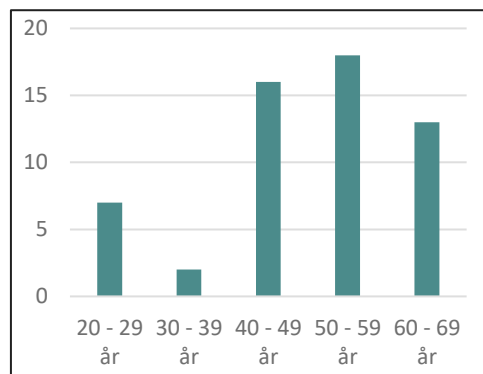
23 var i deltid, hvorav 21 var kvinner. Kirkens SOS sine ansatte utførte i 2023 til sammen 49,64 årsverk inkl. tilkallingsvakter (2022: 47,21). Tilkallingsvakter utgjorde 1,63 årsverk.

## SYKEFRAVÆR ANSATTE

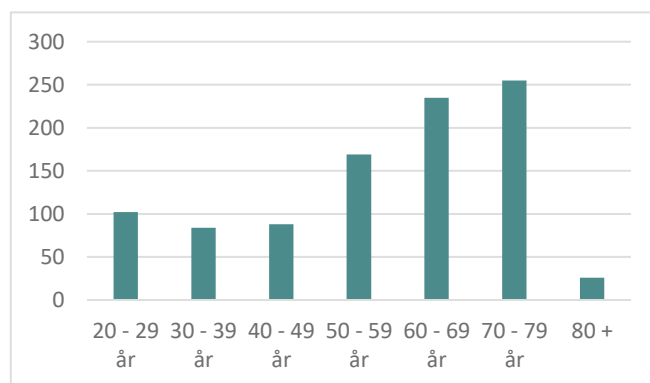
Registrert sykefravær i 2023 var på 7,9 %, hvorav 7,4% var dokumentert med sykemelding. Egenmeldt fravær var 54,5 dager (2022: 210). Langtids sykefravær utgjorde en vesentlig del av årets fravær.

## ALDERSFORDELING ANSATTE 31/12

Snitt alder Kvinner: 48 år. Snitt menn: 53 år.



## ALDERSFORDELING FRIVILLIGE



Basert på 958 med kjent alder feb.24. 24,8 % er menn.

**Det er fortsatt mørkt og jeg er fortsatt sliten. Jeg synes det er vanskelig å finne håpet og styrken jeg trenger for å stå i dritten. Men jeg er ikke alene. Jeg vet at når det kjennes som jeg går helt under – da kan jeg ringe dere. Ting løser seg ikke av den grunn – men jeg får rydda i tankene, jeg får trøst og jeg får en pause som gjør at jeg kommer meg opp til overflaten igjen. Takk for at dere gidder.**

**- Innringer til Kirkens SOS**

# Gjennomførte vakter og endring i antall frivillige

Etter pandemien har det vist seg krevende å rekruttere og holde på frivillige. Under pandemien hadde mange mere tid, noe som gjorde at flere hadde tid til en krevende tjeneste som vår. Samtidig er de frivillige vi har, svært trofaste, og har sørget for at antall gjennomførte vakter er opprettholdt. Vi jobber langs flere spor for å bedre tilgangen på frivillige, og holde på de vi har.

	2023	2022
Gjennomførte vakter:	21 750	21 587
Aktive frivillige 31/12	983	1 085

	Antall vakter 2023	Antall vakter 2022	Aktive frivillige 1.1.	Aktive frivillige 31.12.	I perm 31.12	Sluttet gjennom året
AGDER	1414	1575	78	73	8	25
BJØRGVIN	2740	2829	133	107	26	54
BORG	1337	1198	65	55	14	23
DIGITAL	1059	1090	53	45	21	33
INNLANDET	1232	1118	63	57	21	18
MØRE OG ROMSDAL	1606	1588	87	76	19	20
NORD-HÅLOGALAND	684	784	59	57	5	14
OSLO	5923	5655	234	240	44	64
ROGALAND	1867	1842	96	91	18	22
TELEMARK	968	958	43	38	10	12
TRØNDELAG	1445	1540	88	74	18	29
TUNSBERG	1475	1416	83	70	17	23
<b>Totalt</b>	<b>21 750</b>	<b>21 593</b>	<b>1 082</b>	<b>983</b>	<b>221</b>	<b>337</b>

**«Eg må berre takke dere for den hjelpa de gir. Min son ønsket å ta livet sitt og hadde det ikkje bra så sa han til meg at de hadde fått han til å tenke bra. Takk for arbeide de gjer! Det betyr veldig masse. God dag vidare til dokke alle saman!»**

**- Tilbakemelding til Kirkens SOS**

# Kirkens SOS i media

God oppmerksomhet om Kirkens SOS i samfunnet og jobben de frivillige gjør, er viktig for at krisetjenesten blir kjent. Det styrker også rekruttering av frivillige og skaper intern stolthet. Lokal synlighet i sosiale medier, lokal- og regionaviser er like viktig som nasjonal synlighet.

Nasjonalt har Kirkens SOS sitt kommunikasjonsarbeid prioritert fokus på saker som påvirker innringeres og innskriveres liv, og at det er krevende å drive en krisetjeneste uten forutsigbare tilskudd.

Kirkens SOS omtales i totalt 1 943 oppslag i 2023. Dette er en nedgang på 120 oppslag (-6%) fra 2022. Andelen oppslag med medium til høy synlighet reduseres med 124 oppslag (-24%) i 2023.

➤ Kirkens SOS har en dominerende andel omtale i lokalpressen (63%) i 2023, men temaene som Kirkens SOS opererer innenfor er også relevant i riksdekkende presse. Antall oppslag i rikskilder øker med 71 sammenlignet med 2022.

➤ I store deler av omtalen til Kirkens SOS nevnes organisasjonen i faktaboks eller med kontaktinformasjon i forbindelse med saker som knytter seg til psykisk helse og selvmord. Dette er oppslag

hvor organisasjonen har en liten rolle, men som likevel har stor verdi i synliggjøringen av Kirkens SOS' tjenester og samfunnsoppdrag.

➤ Både 2022 og 2023 utmerker seg ved å ha en høy andel positiv omtale; så mye som 64 prosent av omtalen i 2023 med medium til høy synlighet er vurdert som positiv for Kirkens SOS. Dette er også oppslag som i stor grad er proaktive, og hvor Kirkens SOS utgjør en stor og viktig rolle i oppslagene.

➤ En av de viktigste forskjellene mellom 2022 og 2023 er den betydelige nedgangen i medieomtalen knyttet til de ulike regionale sentrene i 2023. Dette ser vi i gjennomslaget til de ulike lederne/talspersonene samt i omtalen av de ulike sentrene. I 2023 er imidlertid generalsekretær Lasse Heimdal mer synlig i media med viktig budskap.

Vi har hatt én sak med negativ fokus; om vår bruk av Facebook Pixel, en annonseforsterkende funksjon som også var knyttet til bl.a. meldingstjenesten. Underleverandør og PWC juridisk avdeling bidro raskt til å rette på dette.

Her er noen klipp fra kampanjer i sosiale medier og i media:



	2022	2023	Endring
<b>Totalt antall oppslag</b>	2 063	1 943	-120 (-6%)
<b>Potensielt publikum</b>	270,2 mill.	280,2 mill.	+9,7 (+4%)
<b>Facebook-engasjement</b>	260 372	354 423	+94 051 (+36%)
<b>Antall analyserte artikler (oppslag med medium - høy synlighet)</b>	526 (25%)	402 (21%)	-124 (-24%)
<b>Andel proaktive oppslag (oppslag med medium - høy synlighet)</b>	56% (298)	54% (219)	-79 (-27%)



# Faksimiler fra omtalen i 2023



Dagsavisen, 5. april 2023



TV2.no, 7. mai 2023



Nrk.no, 14. desember 2023



Dagbladet, 6. februar 2023



Nordlys, 30. desember 2023



TV2.no, 24. desember 2023



Vårt Land, 12. mars 2023



Vårt Land, 11. mai 2023

# Landsmøtet og landsstyret

Landsmøtet er organisasjonens øverste organ og ble i 2023 gjennomført 21-23.april i Trondheim, godt forberedt av senteret for Trøndelag. Landsmøtet består av to delegater fra hvert senter, en ansattrepresentant, en delegat fra Stiftelsen Kirkens Bymisjon og en delegat fra Kirkerådet. Møteleder var Kåre Dag Mangersnes.

Landsmøtets valgkomité består av tre medlemmer, som hver velges for tre år. Hildegunn Dømbe Hermansen ble gjenvalgt for tre år.

Årsmelding og regnskap for 2022 og budsjett for 2023 ble gjennomgått og kommentert. Videre ble gitt orientering om en rekke saker, herunder om styringsdokumenter, langtidsstrategi, Landsstyrets vurdering av bruk av begrepet "senterstyret" og rutiner for langtidsbudsjetter. Det ble også gitt orientering om landsstyrets vurdering av betydning og innhold i vedtektenes formulering om å være forankret i kirkens diakonale oppdrag og i tråd med Den norske kirkes tro og bekjennelse.

Et forslag fra Landsstyret om at ett medlem av landsstyret skal være aktiv i lokalt styrearbeid, ble vedtatt.

## LANDSSTYRET ETTER LANDSMØTET:

### FASTE MEDLEMMER (VELGES FOR 2 ÅR):

Kristin Holter (valgt 2023 som styrets leder for perioden 2023-25)

Bjørn K. Soknes (valgt 2017, sist for 2023-25)

Anne Marie Nyre Johansen (valgt 2020 og 2021 som vara-representant. Fast medl fra sept-21, valgt til fast medl.2022-24)

Britt Velsvik (valgt 2023 for perioden 2023-25)

Thor Olaf Askjer (valgt 2023 for perioden 2023-25)

Mari Sjøvold Haaland (valgt for 2023 for perioden 2023-25 som ansattes representant)

Ragnhild Bendiksbj (valgt 2023 for perioden 2023-25 som frivilliges representant).

Landsstyret har hatt 10 møter og 90 saker på saklisten. Styret valgte Bjørn K Soknes som nestleder.

Styrets medlemmer inkludert varamedlemmer kan være medlem av landsstyret i maksimum åtte år i sammenhengende valgperioder.

### VARAREPRESENTANTER (VELGES FOR ETT ÅR):

Roar Stangnes (valgt 2023 som 1.vara) Steinar Nørstebø (valgt som vara i 2017, fast medlem for 2021-23, 2.vara for 2023-24)

Bodil Slørdal (valgt 2023 som ansattes vararepresentant)

Ingrid Olavsdotter Nesland (valgt 2023 som frivilliges vararepresentant)

### VALGKOMITÉ (VELGES NORMALT FOR 3 ÅR, HVORAV ETT MEDLEM VELGES HVERT ÅR):

Hildegunn Dømbe Hermansen (valgt 2019, sist i 2023 for 2023-26)

Torstein Lalim (valgt 2019, sist 2022 for to år 2022-24)

Marit Kristine Hisdal valgt 2022 for tre år (2022-25)

**Revisor:** PWC er valgt som selskapets revisor, sist 2023 for ett år.

# Miljørapport, HMS, inkludering mv.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) har hatt 4 møter i 2023. Ina Herrestad er organisasjonens verneombud, og har foretatt verneunder. På hvert møte har Risiko- og sårbarhetsanalyse vært gjennomgått og oppdatert. En oppdatert «Likestillings- og ikke-diskrimineringsredegjørelse» ble utarbeidet i 2023 og finnes på nett.

Kirkens SOS jobber for likestilling og mot diskriminering i alle slags former. Kirkens SOS skal være et inkluderende miljø for brukere, frivillige, tillitsvalgte og ansatte. Det er et mål om en større befolkningsrepresentativ bredde i organisasjonen. Kirkens SOS har som mål å sikre en forankring for likestilling og ikke-diskriminering i hele organisasjonen, og gi et kontinuerlig fokus på arbeidet med å fjerne fysiske, mentale og holdningsmessige terskler som begrenser deltakelse. Vi jobber for å øke andelen av frivillige med ulike funksjonsvariasjoner. Ikke alle vaktrom er ideelle med tanke på universell utforming.

Mennesker med ulike livserfaringer blant ansatte og frivillige gjør oss bedre til å bistå de som kontakter oss. Mangfold er derfor en ressurs og styrke for Kirkens SOS.

Vi arbeider med å identifisere våre samfunnsbidrag gjennom FNs bærekraftsmål og næringslivets mål for ESG og "trippel bunnlinje".

Kirkens SOS har etablert en egen samtaletjeneste på Nord-Samisk. Kirkens SOS deler også informasjon om internasjonale hjelpetjenester på over 100 ulike språk.

Kirkens SOS sine netjtjenester, SOS-chat og SOS-meldinger, er tilbud som også kan benyttes av døve.

Kirkens SOS bidrar i begrenset grad til forurensning av det ytre miljø. Men reising i forbindelser av gjennomføring av vakter, drift av det nasjonale arbeidet og reise til treningscamper i utlandet belaster miljøet, men er ansett som nødvendig for tjenesten og for få besvart flest mulig samtaler. Muligheter for hjemmevakter har redusert miljøbelastning vesentlig grunnet færre reiser.

***Jeg visste ikke hvor nødvendig det var for meg å snakke med noen. Etter å ha sagt ting høyt føles tankene mindre kaotiske. Jeg visste heller ikke at jeg trengte trøst – men så godt som det var å få litt trøst. Takk for at dere tok telefonen.***

**- Innringer til Kirkens SOS**



**Vi er her. Alltid.**

**TELEFON – CHAT – MELDINGSTJENESTE**

**Kirkens SOS**

Hoffsveien 1B, 0275 Oslo

Org.nr. 971275596

[www.kirkens-sos.no](http://www.kirkens-sos.no)

[post@kirkens-sos.no](mailto:post@kirkens-sos.no)

23 08 13 80

Kontonummer: 7011 05 20067

VIPPS-gavekonto: 216000